图书情报工作
第 65 卷 第 21 期 2021 年 11 月

ChinaXiv合作期刊

C2C 视角下馆外图书流通服务研究与实践*

■ 涂佳琪[1,2] 杨新涯[1,2] 陈雄[3]

[1] 重庆大学人文社会科学高等研究院 重庆 400044 [2] 重庆大学图书馆 重庆 400044

[3] 重庆腾帆科技有限公司 重庆 400050

摘 要:[目的/意义]图书流通服务是图书馆的基础工作之一,随着数字化阅读的发展,纸质图书借阅量逐年下降,同时受限于场地、资金问题,图书复本数减少,导致图书流通过程中读者体验感降低。本研究旨在通过简化图书流通过程中的部分环节,缩短读者借阅的等待时间,提高图书流通率。[方法/过程]在调研国内外相关研究与实践的基础上,提出 C2C(Consumer to Consumer)视角下馆外图书流通服务,通过该服务读者间可以不通过图书馆的流通系统和工作人员,在实体图书馆之外完成图书的转借。本研究从具体实践出发,并结合问卷调查,了解该服务存在的问题并提出相应解决措施。[结果/结论]实践表明,C2C 视角下馆外图书流通服务减少了传统图书流通过程中"一还一借"流程,尤其是在馆藏资源复本有限的情况下,能节约读者时间,提高读者阅读意愿和满意度,同时可以盘活馆藏资源,提高图书流通率。在一定程度上推动了图书流通服务创新和图书流通服务模式变革。

关键词:C2C 模式 馆外流通 馆际互借

分类号:G250

DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2021.21.014

chinaXiv:202304.00142v1

1 引言

随着数字化阅读大行其道,数字阅读已成为读者尤其是年轻读者的首选,然而《第十八次全国国民阅读调查报告》中显示:2020 年,我国成年国民图书阅读率为 59.5%,较 2019 年增长 0.2%;人均纸质图书阅读量为 4.70 本,高于人均电子书阅读量 3.29 本[1],可见纸质图书阅读仍然是主流,图书流通服务仍然是图书馆的一项重要工作。

图书流通服务是图书馆的基础工作之一,是图书馆"立馆之本",也是图书馆提供高层次服务的基石。然而经费不足、馆藏压力等,导致图书馆纸质图书复本数大幅减少。此外随着社会发展和时代进步,一方面城市范围不断扩大,实体图书馆需辐射的范围增大,不得不通过建设分馆缩短实体图书馆与读者的距离;另一方面,高校呈现多校区办学趋势,为保证师生能充分使用图书馆资源,在各校区建设分馆无形中增加了对图书复本数的要求,图书馆也不得不面临资源闲置或配给不足等问题。盘活图书馆馆藏资源、提高资源利用率以及在经费有限的前提下提高读者借阅率和满意度是改进图书馆流通服务质量的重要途径。

近年来,图书馆流通服务实现了从"被动"到"主动"的转型[2],使得读者利用图书馆更加便捷,例如建立社区图书馆、送书到家、应用 24 小时自助借还系统等。然而这些措施均未脱离实体图书馆,其整体模式仍为图书馆与单个读者建立联系并向其提供服务,缺乏读者间的联系。在馆藏已被借出的情况下,读者想要借阅必须等待上一位读者归还并在图书馆整理上架后才能进行。如此一来,在复本量有限的情况下,读者借阅的等待期延长,在一定程度上降低了读者借阅的积极性。因此,本研究借鉴电子商务中的 C2C(Consumer to Consumer)理念,在馆藏复本有限的情况下,减少流通过程中"一还一借"环节,读者无需前往图书馆归还(借阅),在图书馆外即可实现图书的转借服务。

2 馆外图书流通服务模式研究与实践现状

馆外流通服务产生于 20 世纪 80 年代末期,发展至今其服务模式日趋丰富、成熟。当前馆外流通服务

* 本文系重庆市社会科学规划项目"基于科研产出大数据的重庆市支柱产业发展前沿研究"(项目编号:2020PY26)研究成果之一。

作者简介:涂佳琪(ORCID:0000-0001-6933-1877),馆员,硕士,E-mail:angelatu@cqu.edu.cn;杨新涯(ORCID:0000-0002-5267-4993),馆长,研究馆员,博士;陈雄(ORCID:0000-0003-0297-9956),总经理。

收稿日期:2021-04-18 修回日期:2021-06-11 本文起止页码:70-75 本文责任编辑:王传清

涂佳琪，杨新涯，陈雄. C2C视角下馆外图书流通服务研究与实践[J]. 图书情报工作,2021,65(21):70-75.

主要可分为以社区书屋为主体的书刊流通点、以流动书车(BooK Mobile,BM)为主体的送书到家、以城市智能图书馆为主体的24小时自助借还3种模式。

2.1 以社区书屋为主体的书刊流通点服务模式

早期的书刊流通点是指图书馆将藏书送到社区等人口稠密地区,建立书刊流通点,读者可以就近开展借阅的一种服务形式[3]。随后书刊流通点服务模式逐渐变化,成为具有空间服务、综合文化站点职能的社区书屋。如常德市图书馆与市内社区合作建立社区书屋,构建社区阅读服务体系[4]。重庆大学图书馆针对宿舍区学生专业分布情况,先后建立听松斋、拢翠斋、蕉林斋和蕙风斋4个舍区书屋,为学生就近提供学习空间和所需专业书籍[5]。

2.2 以流动书车为主体的送书到家服务模式

流动书车是以专用汽车作为交通和服务设施,将图书送至没有图书馆的地方供读者借阅[6],如北京市海淀区图书馆从2016年下半年起一直坚持开展流动书车服务[7]。随着现代物流发展,物流配送开始部分取代流动书车的功能,如杭州图书馆"悦借"服务[8]和佛山市图书馆"知书达里"网上借阅服务[9],均是依托信息技术与现代物流,采用线上下单、线下配送与归还的模式,真正实现送书到家。2020年"新冠"疫情期间,众多图书馆均采用此模式开展流通服务,一定程度上盘活了馆藏资源。

2.3 以城市智能图书馆为主体的24小时自助借还服务模式

自助借还是指读者利用无线射频技术和机器设备,自行借阅或归还图书的一种自助服务方式。该模式可以拓展服务空间、延长图书馆的服务时间。目前三亚市[10]、深圳市[11]等多个省市区建立了24小时自助图书馆,方便读者就近借还书;北京航空航天大学[12]、集美大学诚毅学院[13]、大连医科大学[14]、华中师范大学[15]等众多高校图书馆也通过自助借还系统延长图书馆服务时间。

2.4 当前馆外流通的主要问题

尽管社区书屋、送书到家、24小时自助借还书能够将图书以便捷的方式送到读者身边供其借阅,但一方面图书在不同流通站点、读者的周转时间较长,受限于图书种类和复本数,尤其是热门图书,势必无法及时满足大多数读者的借阅要求,且图书配送过程中需要投入较大的人力查找书籍、填写配送信息等;另一方面,24小时自助借还书系统建立需投入大量人、财、物,但存在书籍种类少、部分书籍无法自助借还[16]、设备故障等问题,可能导致使用率不高。整体而言,上述3种服务模式,均未真正缓解图书馆资金压力与读者需求之间的矛盾。同时对于复本较少的畅销书或者经典书,并未缩短读者借阅等待时间、加快图书流通速度、提升读者的阅读意愿和阅读体验感。

针对当前流通服务模式中存在的问题,本文借鉴电子商务中C2C理念,提出建立馆外图书流通系统,在馆藏复本有限的情况下,减少"一还一借"环节,缩短读者借阅等待时间,最大限度地满足读者对于图书的需求,增加图书流通量。

3 C2C视角下馆外图书流通服务

3.1 C2C视角下馆外图书流通的理念借鉴

随着互联网发展以及智慧图书馆技术的成熟,图书馆资源建设模式开始转化为B2C(Business to Consumer)资源组织模式[17],图书馆的角色转变为商品超市,读者则扮演着消费者的角色,读者借阅图书的行为类似于消费行为,C1(转借者)先将图书归还至图书馆(B),图书馆(B)整理上架后,C2(申请者)方能从图书馆(B)借阅图书,这种B2C的模式是图书流通服务的常规流程,但缺乏一定的灵活性。随着电子商务发展,B2C模式缺点开始显现,C2C模式逐渐兴起,消费者可以不通过商家,通过Web技术直接与另一名消费者进行各种商务活动、交易活动,打破了传统的商家与消费者的固定交易模式,灵活性逐渐凸显。根据C2C模式的这一理念,在特定情境下,读者可以不通过图书馆,而是利用Web技术与另一名读者建立联系,直接实现图书的转借。在C2C视角下,馆外图书流通直接减少了C1向B归还图书,B整理上架后借阅给C2这一传统流通过程的重要环节,见图1。

早在2001年国外就有公益团队提出类似理念,将社会公众闲置的自购图书以漂流的形式流通起来,并建成全球漂流图书馆[18]。国内学者林艺山[19]、尹明章等[20]也论述了C2C视角下图书流通的理论可行性并成功开发小程序;济南市图书馆搭建"书来书往"闲置图书漂流平台[21],方便读者资源共享。可见C2C视角下的馆外图书流通具有一定的可操作性。

3.2 C2C视角下馆外图书流通服务流程设计

对于图书馆而言,流通过程中图书整理、上架工作任务繁重、琐碎且费时,需要投入大量人力。在图书馆人力资源紧缺的当下,亟需优化图书借还流程,将馆员从大量简单、繁琐的工作中解放出来,提供更高质量的知识服务;对于C2而言,随着等待C1归还图书、图书

chinaXiv:202304.00422v1

ChinaXiv合作期刊

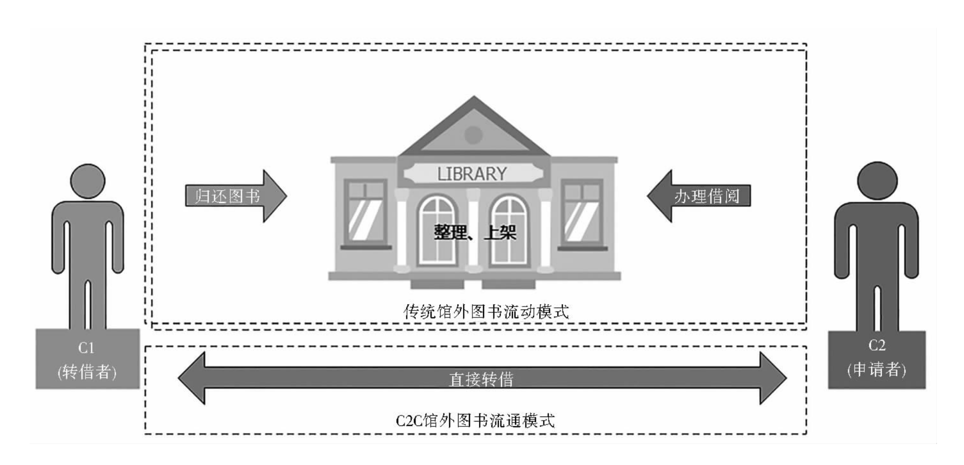


图 1 传统图书流通环节与 C2C 视角下馆外图书流通服务模式环节比较

馆整理上架的时间延长，阅读图书的热情及对图书馆的满意度会逐渐降低。因此，无论图书馆，还是读者，对于减少图书流通环节都存在强烈需求。

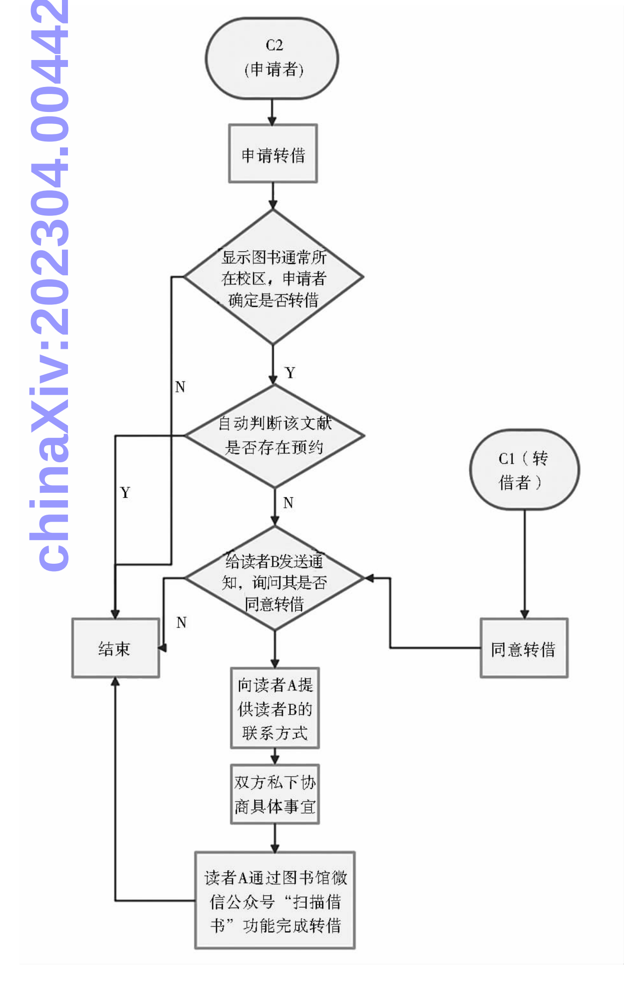


图 2 C2C 馆外图书流通服务流程设计

在 C2C 馆外流通服务中，当 C2 需要借阅某本图书，但该图书已被借阅尚未归还时，C2 可以通过馆外流通系统提出申请；在没有其他读者预约的前提下，系统自动联系持有该图书的 C1，在 C1 同意转借的情况下双方协定转交方式或者转交时间、地点等事宜；C1 无须前往图书馆还书，C2 也不用前往图书馆借书，两者私下即可实现图书转借，具体见图 2。整个过程不通过图书馆流通系统和工作人员。

C2C 视角下馆外图书流通服务减少了图书“一还一借”环节，是优化图书流通服务的重要手段之一：一方面，馆外图书流通可以减轻图书馆流通部门的工作压力，提高图书的流通速度，在一定程度上缓解图书馆复本数量少的压力，无形中也延伸图书馆服务的时间和空间；另一方面，可以节约读者时间，提高读者对图书馆的满意度和黏性，未来图书馆甚至可以将读者自购图书纳入图书馆的流通系统中。

4 C2C 视角下馆外图书流通服务实践应用

C2C 馆外图书流通服务于 2015 年 8 月底在重庆大学开通使用，运行至今已 6 年，截至 2020 年 12 月 31 日，累计申请量超过 3 万余次，超过 1 万人次使用该服务。2016－2020 年，重庆大学图书馆 C2C 视角下馆外图书流通服务申请量见图 3，使用该服务的读者人均申请量约为 2.67 册图书。由图 3 可以看出，2016－2019 年馆外图书流通申请量总体呈现上升趋势，尽管 2020 年受疫情影响申请量有所下降，但在全馆图书流通总量同比下降的情况下，馆外流通图书的申请量在全馆图书流通总量的占比却有所提高，说明此项服务在流通服务中的比重日益加大。

馆外图书流通服务开通以来，流通次数最高的图书为《精通 MATLAB（第 3 版）》，累计流通 19 次（见表 1），可见该服务有效地提升了图书流通次数、盘活了资源。从流通次数排名前 10 位的图书可以看出，流通次数较高的图书大多与课程有关，因此图书馆在采访过程中因注重课程相关图书的采购；图书馆也可设置流

chinaXiv:202304.00442v1

涂佳琪，杨新涯，陈雄. C2C 视角下馆外图书流通服务研究与实践[J]. 图书情报工作,2021,65(21):70－75.

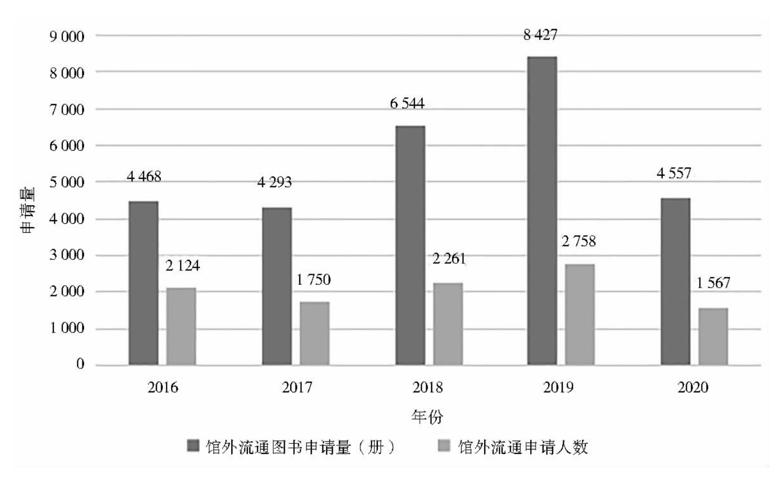


图 3　2016－2020 年 C2C 视角下馆外图书流通服务申请量

表 1　2015－2020 年馆外流通次数 TOP10 的图书

序号	书名	累计流通次数
1	精通 MATLAB(第 3 版)	19
2	ABAQUS 6.12 有限元分析从入门到精通	16
3	计算流体动力学分析:CFD 软件原理与应用	16
4	调度:原理、算法和系统	16
5	运筹学	15
6	拖延心理学	15
7	大数据时代:生活、工作与思维的大变革	14
8	互联网＋战略版:传统企业，互联网在踢门	14
9	预测控制(第 2 版)	14
10	冶金企业管理信息化技术(第 2 版)	14
11	机械设计实用手册(第 3 版)	14
12	风对结构的作用:风工程导论	14

通次数的阈值，达到一定次数时，采取增加复本等措施尽可能满足读者需求，实现资源优化配置。

5　C2C 视角下馆外图书流通服务存在的问题

尽管目前 C2C 馆外图书流通服务取得一定成效，但在超过 3 万条馆外流通申请中，超过半数的申请以失败告终，说明该服务仍存在一些问题。为进一步了解读者对 C2C 视角下馆外流通服务的意见及反馈，笔者向 200 名近 3 年使用过该服务的读者发放调查问卷，最终收回 58 份问卷。根据实践数据和调研结果显示，84.48% 的读者对 C2C 视角下馆外图书流通服务整体持满意态度，但该服务存在读者参与度有待提高、流程设计有待优化、相关制度有待完善等问题。

5.1　申请量占比不高，读者参与度有待提高

尽管 C2C 视角下馆外流通服务申请量逐年上升，但整体占比不高，使用该服务的读者在师生总数中比例偏低。这可能是推出 C2C 视角下馆外图书流通服务时并没有开展大范围宣传，大部分读者对其服务性质并不了解导致。调研发现 79.31% 的同学是自己或通过社交渠道知道该项服务。读者是 C2C 视角下馆外图书流通服务成功的核心和关键，其参与的积极性与热情是馆外图书成功流通的重要保障，因此后期应该加大宣传力度。

由图 4 可见，馆外流通申请失败的重要原因是申请过期，一般而言，申请者与转借者参与馆外图书流通的目的不同，借阅需求能保证申请者的参与热情，但不能确保转借者完全参与其中。然而，一旦申请者的请求未得到满足，后期其参与活动、帮助他人的热情亦会减退，如此恶性循环，双方积极性均会消失殆尽，使得馆外流通缺失动力。有近 46.55% 的读者表示，在使用馆外图书流通服务时遭遇过“申请得不到回应”的问题。因此，提高读者尤其是转借者的热情和积极性，是 C2C 馆外图书流通的重要工作。

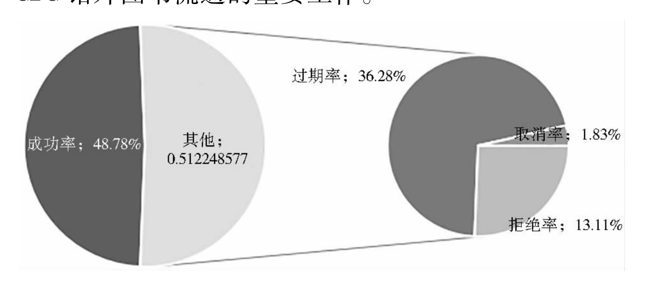


图 4　C2C 馆外图书流通服务成功率、拒绝率、过期率占比

5.2　读者体验不太友好，流程设计有待优化

流通系统是馆外图书流通工作得以落实的支撑和重要渠道，流通系统功能不完善，不仅会直接影响读者参与热情和满意度，也会影响馆外图书流通的效率。有 17.24% 的读者认为系统是影响其使用馆外流通服务的重要因素。目前，馆外图书流通系统作为智慧图书馆系统的子系统之一，设计不宜过于复杂，因而可能导致系统功能过于简单、不够完善，如在申请之初读者

ChinaXiv:202304.00442v1

ChinaXiv合作期刊

间无法进行交流，只能在转借者同意转借后才能私下通过短信、邮件交流，协商事宜，给读者造成不便，直接影响读者参与的积极性。部分读者也反映，当前系统在使用中存在小漏洞，如因邮箱发送数量限制，申请邮件可能无法送达转借者等。

46.55%的读者表示在流通服务过程中申请者与转借者双方的“沟通过程费时较长”，53.45%的读者表示“图书转借过程不便”，这些均与系统最初流程设计有关。因此完善系统功能、优化流程设计，是C2C馆外图书流通需要考虑的关键问题之一。例如针对当前图书转借仅支持当面进行的问题，未来馆外流通系统可以依托现代物流，方便读者间更加便捷、安全的实现转借服务；可提供即时聊天、站内信功能，方便读者在转借过程中即时了解申请、转借与完成状态等信息，增强读者体验感。

5.3 读者隐私需要重视，相关制度有待完善

C2C视角下馆外图书流通服务目前仍处在探索阶段，对于服务过程中的读者隐私问题、读者信用问题等考虑不够深入，相关制度也不够完善。调研发现，22.41%读者担心服务过程中个人隐私泄露，而有近6.9%的读者表示在使用该服务时遭遇过隐私泄露，这是影响读者使用馆外图书流通服务的原因之一。因此在开展服务中，图书馆要保护好读者的隐私，防止泄露。

此外，有读者反馈在交易过程中遇到过转借者同意转借后又取消，对于此种失信行为目前图书馆并没有相关的规则进行约束。馆外图书流通服务开通已有6年的时间，与之配套的使用管理办法、隐私保护措施、读者信用管理办法等相关制度亟待完善。

chinaXiv:202304004v1

6 C2C视角下馆外图书流通服务改进措施

6.1 增加激励机制，完善服务制度

激励措施在一定程度上可以提高读者参与的热情与积极性，图书馆可以加大服务宣传和奖励力度，如给予首次使用馆外图书流通服务的读者相应的虚拟财富作为奖励；对转借次数较多的读者，建立排行榜并给予表扬等。当然，建立在虚拟财富与荣誉基础上的激励政策无法长时间维持读者参与的积极性，因此还需要实行虚拟与现实相结合的激励政策，打通虚拟财富兑换现实物质奖励的通道，如此方能保障读者参与热情可持续。

良好的管理制度能有效约束人们的行为，建议图书馆制定C2C馆外图书流通的基本使用步骤与方法、功能介绍、日馆外流通数量限制、转借时间规定、奖励管理办法、建档追踪办法等多种规则，同时制定隐私保护规定、读者信用管理办法并形成完善的服务制度。

6.2 增加社交功能，扩大馆外流通图书范围

针对纸本馆藏流通量逐年下降，读者阅读方式由纸本阅读向数字阅读转化这一现状，图书馆应该采取措施在流通服务上有所突破。32.79%的读者表示扩大社交范围是其使用该服务的影响因素。同时，结合图书馆在有限纸本资源采购经费下无法完全满足读者阅读需求，而读者亦拥有大量图书馆未藏之书这一实际，图书馆可以考虑通过增加社交功能等措施来促进图书流通以及增加图书种类和数量。

建议图书馆未来可以有计划地对读者自有图书进行编目、标引，将其纳入图书馆整体流通范围和体系中，供校内其他读者借阅，有87.93%的读者愿意将自有图书纳入图书馆整体流通环境。通过这一方式不仅可以增强读者社会交往，也能让闲置图书重新流通起来，使更多读者受益，在一定程度上也能缓解图书馆资金和场地的压力。

7 结语

图书馆作为收集、整理、保存、传播文献并提供利用的科学、文化、教育和科研的机构，在开展丰富文化生活、树立文化自信中发挥着重要作用。然而在数字化阅读大行其道的今天，尽管纸质图书阅读仍需求旺盛，但图书馆受限于场地和采购经费，不得不减少复本采购量，在一定程度上导致读者借阅等待时间延长。当前图书馆纸质图书整体借阅率下降，图书馆应该重视基础工作，在馆外流通等传统服务上有所突破。开展C2C视角下馆外图书流通服务模式，一方面减轻图书馆馆藏与资金不足的压力，另一方面也是图书馆人性化服务的需要。应用实践表明，尽管C2C视角下的馆外图书流通服务模式存在某些问题，但该模式减少了传统图书流通过程中“一还一借”流程，在馆藏资源复本有限的情况下，最大限度地减少读者借阅的等待时间，提高读者阅读意愿和满意度的同时盘活了馆藏资源，增加了图书的流通率，未来图书馆甚至可以将读者自有图书纳入图书馆的整体流通环境进行流通。C2C视角下的馆外图书流通服务模式在一定程度上推动了图书流通服务创新工作和图书流通服务模式变革。

参考文献：

[1] 第十八次全国国民阅读调查报告权威发布[EB/OL].[2021-06-07]. https://page.om.qq.com/page/OqrDjVNh-y4DciKNR7w0cbZA0.

[2] 史丹，杨新涯，涂佳琪.“十四五”图书馆基础服务的创新发展

研究[J]. 图书情报工作,2021,65(1):64－69.
[3] 杨慧敏,周安琪. 金凤区图书馆与小学共建图书流通点[J]. 图书馆理论与实践,2016(11):112.
[4] 常德社区书屋成靓丽文化风景线[EB/OL]. [2021－04－10]. http://www.wenmi-ng.cn/syjj/dfcz/hn_1680/201604/t20160425_3314164.shtml.
[5] 赵杰昌,陈林. 重庆大学:"微型图书馆"建到学生宿舍楼底[EB/OL]. [2021－04－10]. http://news.cqu.edu.cn/newsv2/show-34-252-1.html.
[6] 张书美. 明灯与乐园:民国时期儿童巡回文库的兴起及运行[J]. 国家图书馆学刊,2019,28(3):90－97.
[7] 郭港. 阅读推广"流动书车"馆外读者需求分析——以北京市海淀区图书馆(北馆)为例[J]. 传媒论坛,2019,2(7):134－135.
[8] 杭州图书馆推快递借书 在家可享送书上门[EB/OL]. [2021－04－10]. https://bai-jiahao.baidu.com/s?id=1627258630558290454.
[9] 文旅中国. 广东佛山市图书馆将推"知书达里"服务:线上下单,图书快递到家[EB/OL]. [2020－04－15]. https://www.fs-lib.com.cn/info/9126.
[10] 24 小时自助图书馆成摆设? 存在七八年,很少有人用[EB/OL]. [2021－04－10]. http://www.xinhuanet.com/politics/201906/25/c_1124666588.htm?ivk_sa=1023197a.
[11] 深圳图书馆[EB/OL]. [2021－04－10]https://www.szlib.org.cn/libraryNetwork/view/id-1.html.
[12] 陶新权. 北京航空航天大学自助借还书系统在图书馆中的应用[J]. 中国教育网络,2015(12):68－70.
[13] 王巧珍. RFID 在高校图书馆中应用——以集美大学诚毅学院图书馆为例[J]. 情报探索,2007(1):123－124.
[14] 韩颖. 自助借还机在高校图书馆的应用探讨[J]. 河北科技图苑,2009,22(5):48－49,29.
[15] 徐晨琛. 高校图书馆自助借还服务系统的应用探析——以华中师范大学图书馆为例[J]. 科技情报开发与经济,2012,22(21):1－3.
[16] 中华人民共和国教育部. 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. [2021－10－25]http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
[17] 王英,杨新涯. 面向图书馆扁平化服务的 B2C 资源建设模式研究[J]. 图书情报工作,2018,62(19):53－57.
[18] 郭鸿昌. 全球"漂流图书馆"[J]. 大学图书馆学报,2005(2):24－27.
[19] 林艺山. 基于 O2O 的高校图书馆图书漂流模式构建[J]. 情报探索,2019(1):98－102.
[20] 尹明章,张莉,周天旻,等. 基于微信小程序的高校 O2O 图书共享平台开发与应用[J]. 图书馆理论与实践,2019(3):94－97.
[21] 姜淑华. 图书馆线上图书漂流服务的实践与思考——以济南市图书馆"书来书往"平台为例[J]. 图书情报工作,2020,64(18):49－55.

作者贡献说明:
涂佳琪:文献搜集,论文撰写;
杨新涯:论文结构把握,论文修改;
陈雄:数据整理。

chinaXiv:202304.00442v1

Research and Practice of Book Circulation Service Outside the Library from the Perspective of C2C

Tu Jiaqi[1,2]　Yang Xinya[1,2]　Chen Xiong[3]
[1] Institute of Humanities and Social Sciences, Chongqing University, Chongqing 400044
[2] Chongqing University Library, Chongqing 400044
[3] Chongqing Tengfan Technology Co. Ltd, Chongqing 400050

Abstract: [**Purpose/significance**] Book circulation is one of the basic work of the library. With the development of digital reading, the amount of paper books is decreasing year by year. At the same time, limited by the site and funds, the number of copies of books is decreasing, which leads to the decrease of readers' experience in the process of book circulation. This study aims to simplify some links in the process of book circulation, shorten the waiting time of readers, and improve the book circulation rate. [**Method/process**] Based on the investigation of relevant research and practice at home and abroad, this paper put forward the book circulation service outside the library from the perspective of C2C, through which readers could borrow books outside the library without using the library circulation system and staff. This paper took the specific practice as an example and combined with the questionnaire survey, to understand the existing problems in the service and put forward the corresponding solutions. [**Result/conclusion**] The practice shows that, from the perspective of C2C, the book circulation service outside the library reduces the process of "one return and one borrowing" in the process of traditional book circulation, especially in the case of limited copies of collection resources, which can save readers' time to the maximum extent, improve readers' reading willingness and satisfaction, revitalize collection resources and increase the circulation rate of books. To a certain extent, it promotes the innovation of book circulation service and changes the mode of book circulation service.

Keywords: C2C　circulation outside the library　library loan